

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES
DEL RESTAURANTE “EL TIBURÓN” EN LA CIUDAD DE
LAMBAYEQUE**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR:

Flor De María Cervera Timaná

Chiclayo, 01 de junio de 2018

Información General

1. Facultad y Escuela: Ciencias Empresariales – Administración de Empresas
2. Título del Informe de tesis: Compromiso Organizacional de los trabajadores del Restaurante “El Tiburón” en la Ciudad de Lambayeque.
3. Autor(a) y firma: Nombres y Apellidos: Flor De María Cervera Timaná
4. Asesor(a) y firma: Nombres y Apellidos: Rafael Camilo Girón Córdova
5. Línea de investigación:
Área : Ciencias sociales.
Línea : Emprendimiento e innovación empresarial con responsabilidad social.
6. Fecha de presentación: 01 de junio de 2018

COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL RESTAURANTE “EL TIBURÓN” EN LA CIUDAD DE LAMBAYEQUE

POR:

Flor De María Cervera Timaná

Presentada a la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Católica
Santo Toribio de Mogrovejo, para optar el Título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADO POR:

Mgtr. Luis Angulo Bustíos
Presidente de Jurado

Mgtr. Rafael Martel Acosta
Secretario de Jurado

Mgtr. Rafael Camilo Girón Cordova
Vocal/Asesor de Jurado

CHICLAYO, 2018

Dedicatoria

A Dios, por darme la oportunidad de culminar otra etapa con éxito al lado de mi familia, y guiar mis pasos.

A mí, ya que sin mi esfuerzo y perseverancia no hubiera alcanzado un logro más.

A mis padres, por darme una buena educación, valores y apoyar mis decisiones y sueños; éste es un logro más que festejamos juntos, les dedico éste y los demás triunfos que me quedan por alcanzar, los amo.

A mi hermano, porque éste es uno de los buenos ejemplos que quiero que siga en su vida profesional.

A mis verdaderos amigos por su tiempo, confianza y por compartir su sincera amistad en estos años de carrera universitaria.

Y a todas aquellas personas que de una u otra manera han contribuido para el logro de mis objetivos.

Agradecimiento

A Dios por permitirme la oportunidad de culminar satisfactoriamente mi carrera y guiarme adecuadamente para realizar una de las metas que me he trazado.

A la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo por brindarme los conocimientos que me han permitido crecer a nivel profesional y personal a lo largo de mi carrera.

A mi asesor Rafael Camilo Girón Córdova, por proporcionarme los conocimientos necesarios, por su paciencia, dedicación y sobre todo por creer en esta investigación, el éxito de esta tesis también le pertenece.

A mis profesores, porque cada uno de ellos con sus palabras, conocimientos y experiencias han guiado mi formación académica y personal.

A mis padres por ser siempre mi apoyo incondicional, por su amor, por la formación personal que me han dado y los valores que me inculcan cada día.

Al Restaurante “El Tiburón” por brindarme la información necesaria para realizar esta investigación, plasmar mis conocimientos y aportar soluciones para la mejora de la empresa.

Al Elenco de Danzas de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, por comprender mi ausencia en algunos ensayos y apoyar el cumplimiento de una de mis metas propuestas.

A mis amigas, y a todas aquellas personas que pusieron un granito de arena para que esta investigación culmine con éxito.

....Muchas gracias!!

Resumen y palabras clave

Conocer el nivel de compromiso en una organización es importante ya que permite tanto al dueño de la empresa como a los trabajadores conocer el nivel de involucramiento y satisfacción que les produce permanecer o no permanecer trabajando en esa empresa.

Con base a estas percepciones se desarrolló la presente investigación en el Restaurante “El Tiburón” en la Ciudad de Lambayeque cuyo principal objetivo es determinar el grado de Compromiso Organizacional de los trabajadores del Restaurante “El Tiburón” en la Ciudad de Lambayeque. El diseño utilizado en esta investigación tiene enfoque cuantitativo, porque establece relaciones estadísticas entre variables, trabajando con promedios; y alcance descriptivo, ya que se orienta al conocimiento de la realidad tal como ésta se presenta.

Para la realización de dicho estudio se utilizó como instrumento de medición un cuestionario de Compromiso Organizacional de los autores Meyer y Allen (1997) contestado por los trabajadores del restaurante, cada indicador se midió en la escala de Likert, así mismo el modelo utilizado para el desarrollo fue el de Meyer y Allen (1997), el cual cuenta con la variable compromiso organizacional, contiene 3 dimensiones: Compromiso afectivo, de continuidad y normativo; de los cuales se desprenden 3 indicadores para cada dimensión.

De esta investigación se concluyó que el grado de compromiso organizacional de los trabajadores del Restaurante “El Tiburón” en la Ciudad de Lambayeque es de nivel medio con tendencia alto, ya que la dimensión de compromiso afectivo y de continuidad obtuvieron un nivel medio (31 y 29.64 respectivamente), mientras que la dimensión de compromiso normativo obtuvo un valor ubicado en la categoría alto.

Palabras clave: Compromiso Organizacional, Dimensiones del compromiso organizacional, Grado de compromiso organizacional.

Abstract and keywords

Knowing the level of commitment in an organization is important because it allows both the owner of the company and the workers to know the level of involvement and satisfaction that it causes them to remain or not to continue working in that company.

Based on these perceptions, the present investigation was developed in the restaurant "El Tiburón" in the City of Lambayeque whose main objective is to determine the degree of Organizational Commitment of the workers of the "El Tiburón" Restaurant in the City of Lambayeque. The design used in this research has a quantitative approach, because it establishes statistical relationships between variables, working with averages; and descriptive scope, since it is oriented to the knowledge of reality as it is presented.

To carry out this study, an Organizational Commitment questionnaire was used as a measuring instrument by the authors Meyer and Allen (1997), answered by the restaurant workers, each indicator was measured on the Likert scale, as well as the model used for the development was that of Meyer and Allen (1997), which has the variable organizational commitment, contains 3 dimensions: Affective, continuity and normative commitment; from which 6 indicators for each dimension are derived.

From this research it was concluded that the degree of organizational commitment of the workers of "El Tiburón" Restaurant in the City of Lambayeque is medium level with high tendency, since the dimension of affective commitment and continuity obtained a medium level (31 and 29.64 respectively), while the normative commitment dimension obtained a value located in the high category.

Keywords: Organizational Commitment, Dimensions of organizational commitment, Degree of organizational commitment.

Índice

Dedicatoria

Agradecimiento

Resumen

Abstract

I. Introducción.....	10
II. Marco teórico.....	12
2.1. Antecedentes del problema.....	12
2.2. Bases teórico científicas.....	14
III. Metodología.....	21
3.1. Tipo y Nivel de investigación.....	21
3.2. Diseño de investigación.....	21
3.3. Población, muestra y muestreo.....	21
3.4. Criterios de selección.....	21
3.5. Operacionalización de variables.....	22
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.7. Procedimientos.....	23
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	23
3.9. Matriz de consistencia.....	24
3.10. Consideraciones éticas.....	25
IV. Resultados y discusión.....	27
V. Conclusiones.....	34
VI. Recomendaciones.....	35
VII. Lista de Referencias.....	37
VIII. Anexos.....	40

Índice de Tablas

Tabla N° 1.	Cuadro de Operacionalización de variables.....	22
Tabla N° 2.	Matriz de Consistencia.....	24
Tabla N° 3.	Resumen de la Relevancia del Alfa de Cronbach por dimensión.....	28
Tabla N° 4.	Grado de Compromiso Afectivo.....	28
Tabla N° 5.	Grado de Compromiso de Continuidad.....	29
Tabla N° 6.	Grado de Compromiso Normativo.....	30
Tabla N° 7.	Grado de Compromiso Organizacional de los trabajadores del Restaurante.....	31
Tabla N° 8.	Grado de Compromiso según categoría correspondiente.....	32

I. Introducción

A lo largo de las cuatro últimas décadas, el compromiso organizativo ha sido definido y medido de distintas maneras, aunque existe una creencia generalmente aceptada de que el compromiso es un concepto positivo tanto para los trabajadores como para la organización (Mowday, 1998).

Sobre todo las empresas pequeñas y medianas, no toman mucha importancia al tema de compromiso organizacional, pues consideran que no es importante y piensan que no aportan a su gestión ni a sus resultados; como dicen Betanzos y Paz (2007): “(...) la importancia del compromiso organizacional se debe principalmente a que tiene un impacto directo en actitudes y conductas del empleado; como aceptación de metas, valores y cultura de la organización, menor ausentismo y baja rotación de personal entre otros.” El tema de compromiso puede ser de mucha ayuda para las empresas en el buen desempeño de sus trabajadores y por ende al buen desempeño de éstas, su seguimiento y la mejora continua de éste, puede ayudar a incrementar en gran medida su productividad y perfeccionamiento en el servicio que ofrecen, así mismo aporta en gran medida al recurso humano que ésta posee, ya que es una de las partes más importantes que conforman una organización, y es por esto que deben ponerle atención para que los trabajadores puedan desarrollar sus habilidades y así crear un ambiente mucho más dinámico y comprometido; puedan alcanzar la eficiencia y así consigan cumplir las metas que la organización se ha podido trazar.

Por su parte Young, Worchel & Woehr (1998, p. 346), sugieren, producto de sus investigaciones, que “los empleados están más satisfechos con su trabajo cuando tienen información sobre su desempeño y sobre las políticas y planes de desarrollo de la empresa”.

El Restaurante “El Tiburón” inició sus operaciones en el año 2004, en los últimos años pasó de tener un local alquilado a tener uno propio, donde le es mejor desarrollarse como empresa. El Restaurante trabaja con dos empresas turísticas fijas que sirven de apoyo para la obtención de clientes nacionales como extranjeros. La publicidad con la que más cuenta es el de cliente a cliente, pero también tiene publicidad mediante revistas, volantes, radio y redes sociales. El restaurante cuenta con 11 trabajadores en total y la mayor parte son familiares del dueño del restaurante.

La gente que no está satisfecha en sus empleos es menos simpática y amable, muestra mayor hastío, ensueño y descontento general que sus compañeros satisfechos. Al trabajador insatisfecho le es difícil adaptarse a las normas arbitrarias de trabajo o a las rígidas exigencias del empresario, esto quiere decir que no se encuentra interesado ni identificado con la organización, por lo tanto, su compromiso con la misma debería ser mínimo o nulo (Mathieu, 1991).

Al realizar una conversación con la administradora del Restaurante “El Tiburón”, manifestó ciertos problemas como la falta de comunicación entre el personal de trabajo y el dueño del restaurante, ausencia de reuniones laborales, alta rotación, mayor parte de trabajadores está conformado por familia del dueño, pero sobre todo le preocupa la aparente falta de compromiso por parte de los trabajadores y por ende ciertas quejas de los clientes, lo cual están generando actitudes negativas en el ambiente de trabajo, afectando a la empresa.

A partir de esto surge la necesidad de realizar esta investigación y formular la siguiente pregunta ¿Qué grado de Compromiso Organizacional tienen los trabajadores del Restaurante “El Tiburón” en la Ciudad de Lambayeque? Para resolver este problema, se planteó como objetivo general determinar el grado de Compromiso Organizacional de los trabajadores del restaurante “El Tiburón” en la Ciudad de Lambayeque, para esto se establecieron tres objetivos específicos, el primero es encontrar el grado de Compromiso Afectivo de los trabajadores del Restaurante “El Tiburón” en la Ciudad de Lambayeque, el segundo determinar el grado de Compromiso de Continuidad de los trabajadores del Restaurante “El Tiburón” en la Ciudad de Lambayeque y por último determinar el grado de Compromiso Normativo de los trabajadores del Restaurante “El Tiburón” en la Ciudad de Lambayeque. Todo esto responderá al problema de investigación.

La importancia de la investigación se da para alcanzar a la empresa investigada un diagnóstico con recomendaciones para mejorar el compromiso organizacional que tienen sus trabajadores actualmente; desde el punto de vista académico es importante porque será una referencia para futuras investigaciones que se quisieran desarrollar en empresas de similar rubro; a nivel personal permitirá aplicar los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera consolidándolos. Finalmente, a nivel social contribuirá al desarrollo de un mayor compromiso por parte de los colaboradores de esta empresa si se aplicara las recomendaciones alcanzadas.

El modelo que se utilizó como apoyo para el desarrollo de la investigación fue el de Meyer y Allen (1997), con sus tres dimensiones (Afectivo, de continuidad y normativo); el tipo de técnica que se utilizó fue una encuesta y el instrumento fue un cuestionario de 18 ítems. Todos los datos obtenidos se procesaron mediante el programa SPSS 22 para obtener resultados más precisos.

II. Marco Teórico

2.1 Antecedentes:

Gascón y Marcano (2013) en su investigación en Maturín, Venezuela, titulada: Análisis del Compromiso Organizacional de los trabajadores de la Arepera Venezuela Maturín – Monagas. El instrumento utilizado en esta investigación fue el cuestionario desarrollado por Natalie Allen y John Meyer presentado en su libro “Commiment in the workplace” (1997). Los autores de esta investigación concluyen un compromiso medio dentro de la organización, donde se puede observar el dominio del compromiso normativo, demostrando que es este compromiso que predomina en la institución. Quedando categorizado para la Arepera Maturín Monagas como Normativo, Afectivo y Continuo, ya que fue poca la diferencia entre compromiso afectivo y de continuidad.

García, (2012) en su investigación en Chiclayo, Perú, titulada: Síndrome de burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores región norte 2012. Encontró que existe relación entre algunas de las dimensiones del Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional, y que la mayoría de los trabajadores presentan un nivel promedio seguido de un nivel alto en cuanto a la variable de compromiso organizacional.

Márquez, (2011) en su investigación en Caracas, y titulada: “Tipos de compromiso organizacional y su predominio en empresas privadas y en organizaciones públicas”. Los resultados arrojados por el análisis estadístico mostraron que el tipo de compromiso organizacional para todas las organizaciones encuestadas fue el compromiso afectivo, así mismo el nivel de compromiso organizacional que obtuvieron todas las organizaciones fue nivel medio-alto. Se pudo observar que no existen diferencias significativas entre las empresas privadas venezolanas y las organizaciones públicas venezolanas, con respecto a su tipo y nivel de compromiso organizacional predominante.

Chiang, Núñez, Martín y Salazar (2010) en su investigación en Chile, Titulada: Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad. El instrumento utilizado para dicha investigación fue el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen. Los

resultados encontrados en dicha investigación demostraron que tanto varones como mujeres presentaron un nivel alto de Compromiso Organizacional, concluyendo que el factor motivador de Compromiso Organizacional en las mujeres es la presión por el trabajo, mientras que en los varones es el sentirse reconocidos por su trabajo.

Matos y Moreno (2004) en su investigación en Caracas, titulada: Compromiso Organizacional de Trabajadores de Empresas de Trabajo Temporal con la Empresa Usuaria. Ésta estudia la ambigüedad sufrida por los trabajadores temporales hacia la empresa usuaria o supervisora. Para realizar esta investigación se utilizó como instrumento el diseñado por Allen y Meyer, y poder medir cada dimensión del compromiso. Se obtuvo como resultado que los trabajadores de ETTs tienen un compromiso medio, destacando el tipo afectivo, seguido del normativo y por último el de continuidad.

Marín Pérez (2003) estudió la relación entre el Clima y el Compromiso Organizacional en una empresa del sector petroquímico en la ciudad de Caracas. El instrumento utilizado fue el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Concluyendo que los trabajadores, en su mayoría poseen un nivel medio de Compromiso Organizacional lo que significa una relación intensa entre el trabajador y su organización.

2.2 Bases teórico científicas:

Esta investigación pretende determinar el grado de Compromiso Organizacional de los trabajadores del Restaurante “El Tiburón” en la Ciudad de Lambayeque.

A continuación, se presenta la bibliografía relacionada con conceptos de la variable Compromiso Organizacional desde la perspectiva de diversos autores; asimismo se da a conocer la importancia de la variable ya mencionada, indicadores y diferentes técnicas para mejorar el compromiso organizacional.

Conceptos de compromiso organizacional:

Chiavenato (2006) menciona al compromiso organizacional como la manera en la cual un individuo se identifica con la organización y su apego a la misma. Es decir, su deseo de permanecer activamente en ella, siendo parte de sus objetivos y metas.

Para Meyer y Allen (1991), el compromiso organizacional está constituido por tres componentes separables, y cada uno de ellos refleja un estado psicológico único y subyacente. El compromiso afectivo se refiere a la asociación emocional de un empleado con la organización, de manera que éste continúa en el empleo porque así lo desea. El compromiso de seguimiento o de continuidad se refiere a la conciencia de los costos asociados a dejar la organización, de manera que los empleados permanecen porque consideran que necesitan el empleo. Finalmente, el compromiso normativo se asocia con el sentimiento de obligación, debido a lo cual los empleados sienten que deben permanecer en la organización. Los autores sugieren que los individuos pueden experimentar cualquiera de estos tres componentes del compromiso, en grados variables.

Robbins y Coulter (2010) mencionan al compromiso organizacional como el grado en que un empleado se identifica con la organización en particular con sus metas y sus deseos, a fin de asegurar su pertenencia a esa organización.

Meyer y Allen (1997, p. 64) definen el compromiso organizacional como un “estado psicológico que caracteriza la relación entre un empleado y la organización. Presenta consecuencias en la decisión de continuar o dejar la organización”.

Davis y Newstrom (2003) definen al compromiso con una organización de tres actitudes: (a) sensación de identificación con las metas de la organización, (b) sensación de participación en las obligaciones organizacionales y (c) sensación de lealtad hacia la organización.

Importancia del Compromiso Organizacional:

Arias Galicia (2001) señala que la importancia del compromiso organizacional radica en que es uno de los mejores indicadores de permanencia en el empleo, porque se considera fundamental que los empleados tengan bien puesta la camiseta, es decir que quieran a su empresa y que hagan bien su trabajo.

Rodas Girón (2013) explica que la importancia del compromiso organizacional se debe principalmente a que tiene un impacto directo en actitudes y conductas del empleado; como aceptación de metas, valores y cultura de la organización, menor ausentismo y baja rotación de personal entre otros. Así como la capacidad para influir sobre la eficiencia y el bienestar de los miembros de una organización.

Betanzos Díaz y Paz Rodríguez (2007) mencionan que la importancia del compromiso organizacional radica desde el punto de vista de los trabajadores, ya que permite estabilidad laboral, por el esperable impacto que aquel puede tener en las prestaciones, jubilación, beneficios sociales, cubriendo necesidades psicológicas (reconocimiento, desarrollo de habilidades) y que además impacta directamente en las actitudes y conductas de los empleados (aceptación de metas, valores, cultura), lo que mejora la productividad en las organizaciones disminuyendo el ausentismo y la rotación de los empleados.

Dimensiones del compromiso organizacional:

Meyer y Allen (1997) crearon el modelo de tres componentes del Compromiso Organizacional que identifica al empleado con su organización.

Estas tres formas de compromiso (afectivo, continuidad y normativo) pueden darse simultáneamente y con mayor o menor intensidad.

Compromiso Afectivo:

Se refiere a la identificación de un empleado con la organización, así como una fuerte vinculación emocional; representa el apego emocional de los empleados con la organización y sus objetivos, y se produce cuando hay sincronización entre los valores, los objetivos individuales y organizacionales. Una característica que a menudo se presenta en los empleados que tienen el compromiso afectivo es que les gustaría continuar como miembros de la organización a medida que desarrollan su pertenencia con la misma. El compromiso afectivo se integra de nueve elementos. El primer término en la dimensión compromiso afectivo se da cuando los miembros de una organización trabajan como una familia que a lo largo de la historia ha prevalecido como una institución viva y universal, como la base de toda cultura (Ramos Madrigal, 2005).

Se presentan distintos factores para la dimensión de Compromiso Afectivo:

La familia

La importancia de la familia y de su bienestar proviene de la influencia que ejerce el individuo y su desarrollo en el ambiente. Es el primer lugar donde el ser humano percibe a los demás y se integra a la comunidad. Esta integración conlleva a un compromiso afectivo. El trabajar en familia, con afecto mutuo, como una familia sin duda alguna llevará a un mejor compromiso (Méndez, 2001).

Amor

Este afecto es el segundo elemento que integra el compromiso afectivo. El amor real busca la defensa de los valores, el ser libres con una libertad que debe ser moral, amando, pero también respetando a los demás. El mundo de las emociones y de los sentimientos podría ser considerado con toda justicia como la fuerza de todos los procedimientos morales, su presencia e intervención es a la vez anterior y simultánea a todos los esfuerzos de reflexión y acción moral (Habermas, 1991).

La pertenencia

Es un elemento de arraigo y movilizador de la actividad grupal, y lo que es más importante, constituye un generador de valor y cohesión intergrupal (Puig, 1996).

La lealtad

Considerada como uno de los elementos más importantes de esta dimensión, es un sentimiento y actitud de generosidad y gratitud a la empresa y a la familia que los trata bien; por ello, se ve al personal como una gran familia, la cual muestra los mismos sentimientos por el trabajo (Meyer y Allen, 1997).

La felicidad

Puede ser definida como la aspiración profunda que tiene todo ser humano de llegar a un fin supremo, y no puede darse en un individuo solitario. El egoísmo o la confrontación no podrá reflejarse en índices altos en este elemento (Chávez, 1998).

Solidaridad

Adhesión circunstancial a la causa o a la empresa de otros (Real Academia Española, 2010) Se entiende que la práctica de la solidaridad requiere, necesariamente, de más de un individuo. La forma más simple, pura y cercana de la solidaridad se encuentra entre los seres humanos próximos, en una relación personal de dos individuos (Ramos Madrigal, 2005).

Satisfacción

La satisfacción en el trabajo podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en el trabajo (Ramos Madrigal, 2005).

Compromiso de continuidad:

El componente de continuidad se refiere a la necesidad de permanecer en la empresa. Este empleado se caracteriza por tener antigüedad en la empresa, por lo tanto, su compromiso está relacionado con la inversión de tiempo y esfuerzo que ha realizado y los privilegios que perdería si dejara ésta en la búsqueda de un mejor empleo. Dejarla sería perder algo. Tiene que ver con el aspecto material, más que con el sentimental. Se diferencia con los cambios en la calidad y cantidad de contribuciones y costos percibidos por el trabajador (Loli Pineda y Cuba Bernedo, 2007).

Se presentan distintos factores para la dimensión de Compromiso de Continuidad:

Indiferencia

Primer elemento del compromiso continuo se refiere al estado de ánimo en el que no se siente inclinación hacía una persona, objeto u organización determinada (Real Academia Española, 2010).

Conveniencia

Correlación y conformidad entre dos cosas distintas, beneficio o utilidad que se obtiene de una cosa (Real Academia Española, 2010).

Consecuencias

Hecho o acontecimiento que se sigue o resulta de otro (Real Academia Española, 2010).

Costo económico

Es aquello que sacrificamos a cambio de obtener algo (Real Academia Española, 2010).

Necesidad económica

La ausencia de dinero, para satisfacer una variedad de necesidades materiales, de salud y físicas (McShane y Glinow, 2010).

Comodidad

Abundancia de las cosas necesarias para vivir a gusto (Real Academia Española, 2010).

Beneficio

Bien que se realiza o se recibe, ganancia económica que se obtiene de un negocio, inversión o actividad mercantil (Real Academia Española, 2010).

Compromiso Normativo:

El compromiso normativo es una dimensión con similitud del compromiso afectivo, apegado a las emociones y cuyo núcleo en ambos es la lealtad. Estos sentimientos tienen su origen en la formación de valores en el hogar o en otras organizaciones como es la escuela. Este trabajador siente deuda con la organización que le dio la oportunidad de trabajar y siente que sería una deslealtad abandonarla. Es pues, este tipo de colaborador, el trabajador “incondicional”. Resulta del sentimiento de obligación o deber moral hacia la reciprocidad:

el desequilibrio cognitivo experimentado por la persona al ver que la organización le ha dado suficiente y se siente con una deuda moral de lealtad y reciprocidad. En estas circunstancias la organización es vista más atractiva que otras, y por lo tanto el deseo de permanecer en ella es una obligación (Meyer y Allen, 1997).

Se presentan distintos factores para la dimensión de Compromiso Normativo:

Obligación moral

Esta obligación tiene que ver con una norma moral que el trabajador se ha formado y que se funda en la naturaleza moral del hombre, es decir, en su persona (Chávez, 1998).

Lo correcto

Este elemento tiene que ver con hacer lo éticamente correcto que es “la disciplina filosófica que estudia el comportamiento moral del hombre en sociedad” (Escobar Valenzuela, 2000).

Sentimiento de culpabilidad

Acción u omisión que provoca un sentimiento de responsabilidad por un daño causado (Real Academia Española, 2010).

El deber

Tener obligación de corresponder a alguien en lo moral, cumplir obligaciones nacidas de respeto, gratitud y otros motivos, cumplir con su obligación en lo moral o en lo laboral (Real Academia Española, 2010).

Reciprocidad

El empleado contribuye según sus posibilidades y recibe según sus necesidades. Barraza Macías y Acosta Chávez (2008) mencionan que el compromiso organizacional afectivo es una ventaja competitiva que garantiza lo siguiente: (a) responsabilidad en sus puestos de trabajo, (b) disminución de ausentismo, (c) mayor motivación en el trabajo, (d) compañerismo, (e) alto rendimiento en el trabajo, (f) mejora de la satisfacción del cliente.

Técnicas para mejorar el Compromiso Organizacional:

De la Rosa Navarro y Carmona Lavado (2010) mencionan que cuando existe una buena relación entre el líder y el colaborador mejora el compromiso del empleado con la organización, así como también mejora su percepción del clima de comunicación y el bienestar existente en la empresa, lo cual hace que el empleado se encuentre fuertemente comprometido con la misma.

Luthans (2008) sugiere las siguientes directrices para aumentar el Compromiso Organizacional:

1. Comprometerse con valores que den prioridad al personal. Ponerlos por escrito, contratar a los administradores adecuados y predicar con el ejemplo.
2. Aclarar y comunicar su misión. Aclarar la misión y su ideología, haciéndola carismática.
3. Usar prácticas de orientación y capacitación basadas en valores, así como fomentar la tradición.
4. Garantizar la justicia organizacional. Contar con un amplio procedimiento de quejas y sugerencias, para darle la solución adecuada a cada uno de los problemas de los empleados, y proporcionar medios de comunicación extensos en ambos sentidos (organización y empleado).
5. Crear un sentido de comunidad. Generar homogeneidad basada en valores, compartir por igual, destacar la colaboración, el intercambio de trabajadores y el trabajo en equipo.
6. Apoyar el desarrollo de los empleados. Comprometerse con la actualización, proporcionar desafíos laborales durante el primer año, propiciar enriquecimiento laboral y delegación de autoridad, promover dentro, ofrecer actividades de desarrollo, proporcionar a los empleados seguridad con garantías.

II. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación:

La presente investigación tiene enfoque cuantitativo porque se establece relaciones estadísticas entre variables, trabajando con promedios. Asimismo, es de tipo: Aplicada.

De nivel Descriptivo, ya que se orienta al conocimiento de la realidad tal como ésta se presenta.

3.2. Diseño de investigación:

La presente investigación es no experimental, pues en ella no se efectuará manipulación alguna de la variable analizada.

Además, es de Tipo Transversal considerando que se hará en un solo instante de tiempo.

El estudio es Prospectivo porque los resultados encontrados servirán para mejorar el compromiso organizacional de los trabajadores de la organización estudiada.

3.3. Población, muestra y muestreo:

La población objeto de estudio en esta investigación consiste en la totalidad de los trabajadores que laboran en el Restaurante “El Tiburón” en la Ciudad de Lambayeque; en total son 11 trabajadores.

No habrá muestra ni muestreo, en vista de lo reducido de la población.

3.4. Criterios de Selección

El criterio adoptado es que la encuesta se aplique a toda la población que comprende a todos los colaboradores del Restaurante “El Tiburón” en la Ciudad de Lambayeque.

3.5. Operacionalización de variables

Tabla 1

Cuadro de Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Compromiso Organizacional Meyer y Allen (1997)	“Estado psicológico que caracteriza la relación entre un empleado y la organización. Presenta consecuencias en la decisión de continuar o dejar la organización”.	Compromiso Afectivo	Satisfacción por permanencia en la institución.	6, 9, 12, 14, 15, 18
			Identificación con la problemática de la institución.	
			Sentimiento de pertenencia hacia la organización.	
		Compromiso de Continuidad	Necesidad y deseo de permanencia en la organización.	2, 7, 8, 10, 11, 13
			Reconocimiento por labor realizada.	
			Confianza depositada en la organización.	
		Compromiso Normativo	Motivación interna y moral para permanecer en la institución.	1, 3, 4, 5, 16, 17
			Sentimiento de lealtad hacia la organización.	
			Sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en la institución.	

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El modelo que se utilizó para el desarrollo de esta investigación es el de Meyer y Allen (1997), el cual cuenta con la variable compromiso organizacional (Ver Tabla 1), contiene 3 dimensiones: Compromiso afectivo, de continuidad y normativo; de los cuales se desprenden 3 indicadores para cada dimensión.

Para la obtención de los resultados en esta investigación se realizó la aplicación de un cuestionario en la que se midió el compromiso organizacional del de los trabajadores del Restaurante “El Tiburón” de la Ciudad de Lambayeque.

El tipo de técnica es una encuesta y el instrumento aplicado al Restaurante es un cuestionario de 18 preguntas del modelo de Meyer y Allen de 1997, pero al aplicar el Alfa de Cronbach se eliminó 1 ítem de la Dimensión de Compromiso Normativo, reduciéndolo a 17 ítems en total. Este cuestionario se aplicó al total de los trabajadores del restaurante, con el objetivo de determinar el grado de compromiso organizacional; todo esto en conjunto ayudó a explicar los objetivos específicos mencionados anteriormente y dar solución al problema de investigación.

3.7. Procedimientos

Al iniciar un diálogo con la administradora del Restaurante “El Tiburón”, manifestó ciertas incomodidades acerca de sus trabajadores respecto a la falta de compromiso hacia la empresa. Por ello surgió la necesidad de iniciar esta investigación y conocer el grado de compromiso organizacional de encontraban sus colaboradores. La encuesta se aplicó un fin de semana al reunir al total de trabajadores al finalizar sus labores, mientras permanecían en el restaurante.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Los datos obtenidos en la aplicación del cuestionario fueron ingresados a través del programa SPSS 22 (Statistic Packase for Social Sciences) herramienta de tratamiento de datos y análisis estadístico, para obtener resultados más satisfactorios; con la finalidad de determinar la confiabilidad del instrumento aplicado y responder al problema de investigación por medio del objetivo general y objetivos específicos. Todo ello se apreciará más adelante, en el desarrollo de la presente investigación.

3.9. Matriz de Consistencia

Tabla 2
Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES
¿Qué grado de Compromiso Organizacional tienen los trabajadores del Restaurante “El Tiburón” en la Ciudad de Lambayeque?	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar el grado de Compromiso Organizacional de los trabajadores del restaurante “El Tiburón” en la Ciudad de Lambayeque.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encontrar el grado de Compromiso Afectivo de los trabajadores del restaurante “El Tiburón” en la Ciudad de Lambayeque. - Determinar el grado de Compromiso de Continuidad de los trabajadores del Restaurante “El Tiburón” en la Ciudad de Lambayeque. - Determinar el grado de Compromiso Normativo de los trabajadores del Restaurante “El Tiburón” en la Ciudad de Lambayeque. 	Compromiso Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso Afectivo • Compromiso de Continuidad • Compromiso Normativo

Fuente: Elaboración Propia

3.10. Consideraciones éticas

Se consideraron ciertas normas éticas para el momento de la recolección de datos.

Los principios éticos en investigaciones con seres humanos que se han tomado en cuenta han sido:

- Principio de respeto a las personas: “El respeto supone atención y valoración de la escala de valores propios del otro, con sus temores, sus expectativas y su proyecto de vida”. (Osorio, 2000). Este respeto comprende dos deberes éticos primordiales:

- a. La no maleficencia: La cual consiste en no causar daño.
- b. La autonomía: Facultad para gobernarse a sí mismo.

Este respeto comprende dos categorías.

- i. Lo pertinente a la información: Comunicación y comprensión adecuada de la información.
- ii. Lo relativo al consentimiento: Capacidad de libre elección y sin coacción alguna para que la persona participe en el estudio.

Para realizar este estudio, antes de presentar los cuestionarios, se les explicó a los trabajadores del restaurante los objetivos y beneficios que la investigación aportará a los miembros de éste, por lo que se les indicó que el llenado del cuestionario era voluntario y se aseguró la confidencialidad de la información.

- Principio de beneficencia: Según Osorio (2000), consiste en el deber ético de buscar el bien para los participantes, que los riesgos sean razonables frente a los beneficios logrados, que los diseños tengan validez científica y que los investigadores tengan competencia integral para realizar el estudio y sean promotores del bienestar de las personas.

Esta investigación no expone a los participantes a riesgo alguno, además la información proporcionada por ellos ha servido para conocer el nivel de compromiso organizacional conforme a los resultados obtenidos. Por otra parte, la encargada de hacer este estudio es profesional con visión humanista y católica; por ende, respetuosa con la dignidad de la persona humana y comprometida en buscar la verdad.

- Principio de justicia: Osorio (2000), nos indica que consiste en comprender y reconocer los principios y de buscar efectivamente las consecuencias buenas de todo el actuar investigativo, “El límite del investigador es el bien integral de la humanidad y del ecosistema”.

Respecto a este principio, las conclusiones de este estudio son para conocer el grado de compromiso de los trabajadores del restaurante, a fin de tomar medidas apropiadas para mejorar el nivel de compromiso organizacional y sea beneficioso tanto para los trabajadores como para el dueño, ya que mejoraría el servicio brindado a los clientes.

Luego de haber informado sobre el contenido del cuestionario a los trabajadores, se procedió a su aplicación indicándoles el llenado correcto del mismo.

IV. Resultados y Discusión

Para conocer la opinión de los trabajadores respecto al compromiso que tienen hacia la empresa, se procedió a evaluar cada una de las dimensiones mencionadas anteriormente.

La población objeto de estudio en esta investigación fueron las 11 personas que trabajan en el Restaurante “El Tiburón” en la Ciudad de Lambayeque, y éste fue aplicado al total de la población.

Conocer el grado de compromiso en una organización es importante ya que permite tanto al dueño de la empresa como a los trabajadores conocer el nivel de involucramiento y satisfacción que les produce permanecer o no permanecer trabajando en esa empresa, evitando una constante rotación de personal. Lo dicho anteriormente es respaldado por Rodas Girón (2013) que explica la importancia del compromiso organizacional, la cual se debe principalmente a que tiene un impacto directo en actitudes y conductas del empleado; como aceptación de metas, valores y cultura de la organización, menor ausentismo y baja rotación de personal entre otros. Así como la capacidad para influir sobre la eficiencia y el bienestar de los miembros de una organización.

Resultados de la Evaluación de Confiabilidad del Instrumento

A continuación, se presentan los valores del Alfa de Cronbach de cada dimensión y total, así como su relevancia (Ver tabla 3). Se puede observar en la tabla 16 de anexos, que en la dimensión Normativa el valor del Alfa de Cronbach para esta dimensión resultaba negativo (-0.118), haciendo que disminuya la fiabilidad del instrumento; por eso se optó por eliminar una de las preguntas (Pgta. 1) del cuestionario de Meyer y Allen (1997) que originalmente constaba de 18 ítems en total, quedando finalmente con 17: 6 ítems para la dimensión Afectiva, 6 ítems para la dimensión de Continuidad y 5 ítems para la dimensión Normativa. Obteniendo finalmente para la dimensión normativa un Alfa de Cronbach de 0.474 con una relevancia moderada baja.

Tabla 3

Resumen de la Relevancia del Alfa de Cronbach por dimensión.

Dimensión	Alfa de Cronbach	Relevancia
Afectiva	0.734	Alta
Continuidad	0.604	Moderada - Alta
Normativa	0.474 *	Moderada - Baja
TOTAL	0.733 *	Alta

Fuente: Elaboración Propia

* Al obtener el alfa de Cronbach Total se confirma la pertinencia de esto, pues inicialmente se obtuvo un valor de 0.681 (Ver tabla 19) sin eliminar ningún ítem del cuestionario, pero al eliminar la pregunta 1 del cuestionario que pertenecía a la dimensión normativa, el alfa de Cronbach incrementó a 0.733 (Ver tabla 20) con una relevancia Alta, Obteniendo así mayor confiabilidad del instrumento aplicado a los trabajadores del Restaurante “El Tiburón” en la Ciudad de Lambayeque.

Resultados por dimensión de la Variable Compromiso Organizacional

Se presentan los resultados obtenidos mediante el cuestionario de los autores Meyer y Allen (1997), realizado a los trabajadores del Restaurante “El Tiburón” en la Ciudad de Lambayeque (Ver Anexos). Para lo cual se detallarán por cada objetivo (ya sea específico o general) con sus respectivos resultados.

O1: Determinar el grado de Compromiso Afectivo de los trabajadores del Restaurante “El Tiburón” en la Ciudad de Lambayeque:

Tabla 4

Grado de Compromiso Afectivo

Válido	11
Perdidos	0
Media	31.0000
Desviación estándar	6.87023

Fuente: Elaboración Propia

Según los datos que se obtuvieron en las encuestas, se realizó una baremación por cada una de las dimensiones estudiadas: Compromiso Afectivo, de Continuidad y Normativo (Ver tabla 21), con esto se puede determinar los grados para las dimensiones, en este caso como se aprecia en la tabla 4 para la dimensión afectiva se obtuvo un valor de 31.

Con esta dimensión se pretende medir la identificación que tienen los trabajadores del restaurante con la empresa, la vinculación emocional que existe entre los trabajadores y la organización; y sus objetivos tanto individuales como organizacionales. Como indican Meyer y Allen (1991) el compromiso afectivo es un apego emocional por parte del empleado hacia la empresa, sintiéndose orgulloso de formar parte de la organización.

O2: Determinar el grado de Compromiso de Continuidad de los trabajadores del Restaurante “El Tiburón” en la Ciudad de Lambayeque:

Tabla 5

Grado de Compromiso de Continuidad

Válido	11
Perdidos	0
Media	29.6364
Desviación estándar	5.12392

Fuente: Elaboración Propia

Según los datos obtenidos en las encuestas, para determinar los grados de las dimensiones, se realizó una baremación por cada una de las dimensiones estudiadas: Compromiso Afectivo, de Continuidad y Normativo (Ver tabla 22), como se observa en la tabla 5 en el caso en la dimensión de continuidad se obtuvo una media de 29.64.

Esta dimensión mide la necesidad de permanencia en la empresa, basándose más en lo material que en el aspecto sentimental. Esto es apoyado por Allen y Meyer (1997) donde afirman que el compromiso organizacional continuo se puede desarrollar como resultado de cualquier

acción o evento que incrementa el costo que representa abandonar la organización, dado que el empleado reconozca que estos costos existen.

O3: Determinar el grado de Compromiso Normativo de los trabajadores del Restaurante “El Tiburón” en la Ciudad de Lambayeque:

Tabla 6

Grado de Compromiso Normativo

Válido	11
Perdidos	0
Media	20.1818
Desviación estándar	5.07579

Fuente: Elaboración Propia

Según los datos que se obtuvieron en las encuestas, se realizó una baremación por cada una de las dimensiones estudiadas: Compromiso Afectivo, de Continuidad y Normativo (Ver tabla 23), con esto se puede determinar los grados para las dimensiones, siendo para este caso la dimensión normativa donde se obtuvo un valor de 20.18 como se aprecia en la tabla 6.

Esta dimensión es muy similar al compromiso afectivo, pero se basa principalmente en el sentimiento de lealtad, el trabajador incondicional, tal vez este trabajador se siente en deuda con la empresa que le dio la oportunidad de trabajo. Lo dicho se complementa con el autor Bergman (2006) quien dice que “La esencia de este tipo de compromiso radica en el sentido de obligación de los empleados”, así también se le conoce como compromiso moral, ya que hace referencia a la obligación moral de los empleados, a permanecer en la organización.

Teniendo en cuenta los resultados de las dimensiones estudiadas, la dimensión de compromiso normativo fue la que predominó con un grado de 20.18 encontrándose dentro de la categoría alta, muestra que los trabajadores tienen una obligación con la empresa, pero no se sienten completamente identificados ni vinculados emocionalmente como para no querer abandonarla en algún momento.

A pesar de no concordar de cierta manera con la investigación de Chiang, Núñez, Martín y Salazar (2010) en el que los trabajadores tanto mujeres como varones presentaron un nivel alto de Compromiso Organizacional, en la dimensión de compromiso afectivo y normativo, concluyendo que el factor motivador de Compromiso Organizacional en las mujeres es la presión por el trabajo, mientras que en los varones es el sentirse reconocidos por su trabajo.

Los resultados coinciden con la investigación hecha por Gascón D. y Marcano A. (2013) donde se determinó a través de los análisis realizados, que la dimensión que predomina con un nivel mayor es el compromiso normativo, y con respecto al compromiso afectivo y continuo, fue poca la diferencia entre éstas. Por lo tanto, se deduce que en la Arepera Maturín Monagas con respecto al compromiso como lo plantea Meyer y Allen queda categorizado como Normativo, Afectivo y Continuo. Además, concluye que existe un nivel medio del compromiso organizacional, lo cual no es suficiente para lograr la satisfacción laboral debido a que el personal no se encuentra totalmente comprometido perjudicando el desarrollo eficaz del compromiso organizacional.

OG: Determinar el grado de Compromiso Organizacional de los trabajadores del Restaurante “El Tiburón” en la Ciudad de Lambayeque:

Tabla 7

Grado de Compromiso organizacional de los trabajadores del Restaurante

	Dim. Afec.	Dim. Cont.	DimNorm.
Total	11	11	11
Perdidos	0	0	0
Media	31,00	29,64	20,18
Desviación estándar	6,87	5,12	5,08

Fuente: Elaboración Propia

Teniendo como referencia los resultados obtenidos para cada dimensión según se muestra en la tabla 7, se localizan los promedios resultantes de cada dimensión según su categoría correspondiente en la siguiente tabla:

Tabla 8
Grado de Compromiso según categoría correspondiente

Categoría	Afectivo	Continuidad	Normativo
Alta	> 32	> 30	> 19
Media	> 25 – 32	> 25 - 30	> 16 - 19
Baja	1 – 25	1 - 25	1 - 16

Fuente: Elaboración Propia

Como se puede apreciar en la tabla 8, se presentan 3 categorías (Alto, Medio y Bajo) para las 3 dimensiones del modelo utilizado (Afectivo, de Continuidad y Normativo) de Meyer y Allen (1997).

Los resultados según de las 3 dimensiones fueron para el Compromiso Afectivo de 31.00, para el Compromiso de Continuidad 29.64 y para el Compromiso Normativo de 20.18; lo que significa que tanto las dimensiones Afectiva y de Continuidad están ubicadas dentro de la categoría Medio, considerando que ambos casos bordean el límite superior del rango Medio y en el caso de la dimensión Normativa se ubica en la categoría Alto; evidenciando que el compromiso normativo obtuvo un valor mayor, debido a que muestran lealtad hacia la empresa, continuando con el compromiso de continuidad en nivel medio como consecuencia de la inversión de tiempo y esfuerzo por permanecer en la empresa; y por último el compromiso afectivo, ya que los trabajadores sienten lazos sentimentales con la empresa, pero a la vez poco identificados con los objetivos de ésta.

Estos resultados no coinciden con la investigación hecha por Marielvy Marín Pérez (2003) con respecto a la variable compromiso organizacional, ya que su estudio mostró que el compromiso en general de los trabajadores estudiados se ubica en el nivel medio, dentro de los cuales el compromiso afectivo es el que presenta un grado más elevado, seguido del compromiso

de continuidad y con un grado menor el compromiso normativo, refiriéndose a una relación intensa entre el trabajador y su organización, y con una identificación y obligación moderada hacia su empresa.

Sin embargo, concuerda con la investigación de Matos M. y Moreno S. (2004), donde se determinó que el compromiso de los trabajadores de empresas de trabajo temporal con la empresa usuaria resultó en un nivel medio, con respecto al estudio de cada dimensión, el compromiso normativo resultó con un mayor grado, reflejando una mayor muestra de lealtad, mientras que la dimensión con un grado menor fue la del compromiso de continuidad indicando que los trabajadores están preparados para abandonar la empresa al culminar un contrato e iniciar la búsqueda de una nueva empresa. Todo esto refleja el predominio de una actitud favorable hacia la organización, donde el trabajador siente una fuerte identificación y lealtad hacia la empresa en la que trabaja.

Hay que tener en cuenta que no se debe descuidar ninguna dimensión, ya que esto hará que si tan solo disminuye un grado de algún indicador se verá afectada la dimensión y por ende variará negativamente el grado total de compromiso. Comparando las tres dimensiones, se puede identificar que la dimensión del compromiso afectivo obtuvo mínimamente menor grado en comparación con la dimensión del compromiso de continuidad, por lo tanto, ahí se puede trabajar en poner un poco más de esfuerzo para mejorar esta dimensión, y que alcance un nivel alto ya que está enfocada a la vinculación emocional que siente el trabajador hacia la empresa para la que trabaja.

V. Conclusiones

Primer objetivo específico: *Encontrar el grado de Compromiso Afectivo de los trabajadores del Restaurante “El Tiburón” en la Ciudad de Lambayeque.*

El grado de Compromiso Afectivo resultó 31.00, encontrándose dentro de la categoría MEDIO (> 25 hasta 32); revelando que los trabajadores sienten lazos sentimentales, pero no lo suficiente como para considerarse orgullosos de permanecer en la empresa e identificados con los objetivos de ésta.

Segundo objetivo específico: *Determinar el grado de Compromiso de Continuidad de los trabajadores del Restaurante “El Tiburón” en la Ciudad de Lambayeque.*

El Compromiso de Continuidad alcanza un grado de 29.64, lo que significa que está en la categoría MEDIO (> 25 hasta 30); teniendo una moderada necesidad de permanecer en la empresa por más tiempo y esfuerzo que hayan realizado en ella. Por lo tanto, dejarla sería perder todo.

Tercer objetivo específico: *Determinar el grado de Compromiso Normativo de los trabajadores del Restaurante “El Tiburón” en la Ciudad de Lambayeque.*

El mayor promedio dentro del análisis de las tres dimensiones es el compromiso normativo con un grado de 20.18 ya que el grado se ubica en la categoría ALTO (> 19), indicando que los trabajadores del restaurante se sienten en deuda totalmente con esta empresa, mostrando lealtad, ya que se les dio la oportunidad de ocupar un puesto en el restaurante, pero su vinculación e identificación con la empresa no es muy fuerte.

El objetivo general: *Determinar el grado de Compromiso organizacional de los trabajadores del restaurante “El Tiburón” en la Ciudad de Lambayeque.*

Considerando los resultados antes mencionados, se llega a la conclusión que el Compromiso organizacional de los trabajadores del restaurante “El Tiburón” de la ciudad de Lambayeque está en la categoría MEDIO con tendencia ALTO: 31.00, 29.64 y 20.18 respectivamente. Indicando que muestran lealtad hacia la empresa, tienen necesidad de permanecer trabajando en ella, sienten lazos sentimentales con la empresa, pero no lo suficiente para sentirse identificados con los objetivos del restaurante.

VI. Recomendaciones

Tener clara la misión, visión, valores y objetivos, ya que en ellos se resume la razón que apoya a la empresa y el rumbo que toda organización debe seguir, para saber cuál es el fin que persigue y hacia dónde quiere llegar con su servicio; así mismo comunicarlos a todo el personal para que se creen vínculos más fuertes de compromiso entre trabajador - empresa; y éstos puedan transmitirlos a los clientes al momento de brindar el servicio. Esto ayudará a fortalecer en gran medida el compromiso afectivo, ya que éste se refiere al fuerte deseo que siente un trabajador por mantenerse como miembro de la organización, y así poder alcanzar un nivel deseable de compromiso.

Brindar recompensas e implementar actividades como “El trabajador del mes” y “compartir” (Aniversario del restaurante, días festivos, etc), estas actividades permitirán mantener al personal motivado y entretenido, sabiendo que no solo van a trabajar por cumplir con una obligación, sino también que pueden recibir alguna recompensa por hacer bien su trabajo; esto ayudará a mejorar la productividad, se reducirá el índice de rotación de personal, aportando al aumento del compromiso de continuidad, ya que este compromiso se refiere a la necesidad de permanecer en la empresa, por más tiempo y esfuerzo que haya realizado el trabajador, teniendo en cuenta que esta dimensión se basa principalmente en lo material que en lo sentimental.

Fomentar la formación en las diversas áreas del restaurante, brindando capacitaciones y/o reuniones laborales un día a la semana, para tener un control, hacer seguimiento y los trabajadores puedan dar su opinión de cómo les fue en la semana, los problemas que se presentaron y cómo se dio solución, así todos pueden realizar una adecuada toma de decisiones ante cualquier inconveniente presentado. Todas estas recomendaciones ayudarán en cierta medida a incrementar y mantener el vínculo de lealtad entre el trabajador y la empresa en la que laboran, y éste se haga mucho más fuerte; ya que no solo la verán como una fuente de dinero, por el contrario, la sentirán como su segunda casa a la que deben aportar lo mejor de sí mismos para que crezca y alcance sus objetivos trazados.

Toda empresa sin importar el rubro que tenga debe cuidar al personal que trabaja en ella, porque son los recursos humanos una fuente importante en el cumplimiento del servicio, por

ende, es necesario que el dueño del restaurante comprenda la importancia que tiene el compromiso en la organización, y es necesario que se realicen constantes revisiones y controles de las actividades que mejoren los niveles de compromiso.

Finalmente se recomienda aplicar la encuesta después de un año aproximadamente para ver si los cambios realizados han mejorado el compromiso organizacional de los trabajadores del restaurante.

VII. Lista de Referencias

- Arias G. F. (2001, enero - marzo). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. *Revista Internacional de Contaduría y Administración*. Recuperado de <http://www.ejournal.unam.mx/rca/200/RCA20001.pdf>
- Barraza M, A. y Acosta C. (2008, octubre - diciembre). Compromiso organizacional de los docentes de una institución de educación media superior. *Innovación Educativa*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1794/179420818003.pdf>
- Bergman, M.E. (2006, Junio, 21). The relationship between affective and normative commitment: review and research agenda. *Journal of Organizational Behavior*. Recuperado de <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/job.372/full>
- Betanzos Díaz, N. y Paz Rodríguez, F. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Anales de Psicología*. Volumen 23, pág. 207-215.
- Chiang V., Margarita; Núñez P., Antonio; Martín, María José; Salazar B., Mauricio (2010). Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad.
- Chávez, C. P. (1998). Ética. México: Publicaciones Cultural.
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración (3ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Davis, K. y Newstrom, J. N. (2003). Comportamiento humano en el trabajo (11ª ed.). México: McGraw-Hill.
- De la Rosa Navarro, M. D. y Carmona Lavado, A. (2010). The influence of leader member exchange on the employee's commitment. *Review Business Universia*, 1(1), 122-132.
- Escobar Valenzuela, G. (2000). Ética. México: McGraw-Hill.

- García, A. (2012). *Síndrome de burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores región norte 2012*. (Tesis de pregrado). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú.
- Gascón, Dalwin y Marcano, Angelys (2013). *Análisis del Compromiso Organizacional de los trabajadores de la Arepera Venezuela Maturín Monagas*. (Tesis de grado). Universidad de Oriente. Maturín, Venezuela.
- Habermas, J. (1991). *La necesidad de la revisión de la izquierda*. Madrid, Tecnos.
- Loli Pineda, A. E. y Cuba Bernedo, E. I. (2007). Autoestima y compromiso organizacional en trabajadores de una universidad pública. *Revista de Investigación en Psicología*, 10(1), 103-108.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento organizacional* (11ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Marín, M (2003). *Relación entre el clima y el compromiso organizacional en una empresa del sector petroquímico*. (Tesis de grado). Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.
- Márquez, M. (2011) *Tipos de compromiso organizacional y su predominio en empresas privadas y en organizaciones públicas*. Caracas.
- Mathieu, J.E (1991) A cross - level nonrecursive model of the antecedents of organizational commitment and satisfaction, *Journal of applied Psychology*, 76 (5), 607-618.
- Matos M. y Moreno S. (2004). *Compromiso organizacional de trabajadores de empresas de trabajo temporal con la empresa usuaria*. (Tesis de grado). Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.
- McShane, S. L., y Von Glinow, M. A. y. (2010). *Organizational behavior: Emerging knowledge and practice for the real world*. New York: McGraw-Hill.
- Méndez, C. (2001). *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación* (3ª ed.) México: Mc Graw-Hill.

- Meyer, J.P y Allen, N.J (1991) A Three Component conceptualization of organizational commitment, Human resource management review.
- Meyer, J. y Allen, N. (1997) Commitment in the workplace: Theory, research and application. Thousand Oaks, California: Sage Publications.
- Mowday, R.T. (1998): "Reflections on the study and relevance of organizational commitment", Human Resource Management Review, Vol. 8, N°4.
- Mowday, R. T., Porter, L. W. y Steers, R. M. (1982). Employee-organization linkages. The psychology of commitment, absenteeism, and turnover. California: Academic Press.
- Osorio (2000). Principios éticos de la investigación en los seres humanos y en los animales. Recuperado de http://medicinabuenosaires.com/revistas/vol60-00/2/v60_n2_255_258.pdf
- Puig, R. J. M. (1996). La construcción de la personalidad moral. Barcelona: Paidós.
- Ramos M, A. (2005), *El compromiso organizacional y su relación con el desempeño docente de los profesores del programa universitario de inglés de la Universidad de Colima*. (Tesis de Maestría) Universidad de Colima.
- Real Academia Española, 2010
- Robbins, S. P. y Coulter, M. (2010). Administración. México: Pearson.
- Rodas Girón, A. S. (2013). *Relación entre estima y compromiso laboral en docentes de una institución educativa*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Guatemala Rafael Landívar. Facultad de Humanidades del Departamento de Psicología.
- Schein, Edgar H. (1988), Consultoría de procesos, Volumen 2. Addison-Wesley Iberoamericana.
- Young, B., Worchel, S., & Woehr, D. (1998). Organizational commitment among public service employees. Public Personnel Management 27 (3), 339-348.

VIII. Anexos

FIABILIDAD DEL ALFA DE CRONBACH

Escala: Afectiva

Tabla 9

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	11	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	11	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 10

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.734	6

Tabla 11

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	27.6364	37.655	0.303	0.742
VAR00002	25.2727	42.618	0.157	0.765
VAR00003	25.5455	31.873	0.563	0.667
VAR00004	24.8182	30.564	0.655	0.637
VAR00005	26.1818	38.764	0.342	0.728
VAR00006	25.5455	25.673	0.796	0.575

Escala: Continuidad

Tabla 12
Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	11	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	11	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 13
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.604	6

Tabla 14
Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00007	24.4545	18.673	0.464	0.509
VAR00008	24.4545	17.473	0.582	0.458
VAR00009	23.6364	20.455	0.531	0.514
VAR00010	26.2727	16.418	0.581	0.444
VAR00011	24.8182	19.964	0.314	0.569
VAR00012	24.5455	25.073	-0.123	0.774

Escala: Normativa

Tabla 15

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	11	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	11	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 16

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach ^a	N de elementos
-0.118	6

a. El valor es negativo debido a una covarianza promedio negativa entre elementos. Esto viola los supuestos del modelo de fiabilidad. Podría desea comprobar las codificaciones de elemento.

Tabla 17

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00013	20.1818	25.764	-0.518	0.474
VAR00014	22.0000	17.200	0.040	-,165 ^a
VAR00015	18.1818	15.764	0.182	-,288 ^a
VAR00016	21.2727	8.618	0.515	-1,171 ^a
VAR00017	19.7273	14.618	0.081	-,257 ^a
VAR00018	20.0000	15.000	-0.087	-,023 ^a

a. El valor es negativo debido a una covarianza promedio negativa entre elementos. Esto viola los supuestos del modelo de fiabilidad. Podría desea comprobar las codificaciones de elemento.

Escala: General

Tabla 18


Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	11	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	11	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 19

Estadísticas de fiabilidad



Alfa de Cronbach	N de elementos
,681	18

Tabla 20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	81,5455	124,273	,492	,642
VAR00002	79,1818	139,564	,160	,678
VAR00003	79,4545	126,473	,395	,653
VAR00004	78,7273	128,218	,359	,657
VAR00005	80,0909	119,291	,779	,616
VAR00006	79,4545	121,673	,436	,645
VAR00007	79,7273	123,018	,692	,628
VAR00008	79,7273	135,618	,273	,668
VAR00009	78,9091	139,291	,263	,671
VAR00010	81,5455	126,873	,486	,645
VAR00011	80,0909	124,891	,591	,636
VAR00012	79,8182	136,564	,147	,683
VAR00013	80,8182	152,964	-,208	,733
VAR00014	82,6364	155,855	-,363	,716
VAR00015	78,8182	136,364	,303	,667
VAR00016	81,9091	112,291	,691	,608
VAR00017	80,3636	150,455	-,163	,716
VAR00018	80,6364	142,455	-,028	,715

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

El presente cuestionario forma parte de un proyecto de tesis de grado que desarrolla actualmente una estudiante del 8 semestre de la Escuela profesional de Administración de Empresas de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo - Chiclayo.

El mismo tiene como objetivo conocer el: **GRADO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL QUE TIENEN LOS TRABAJADORES DEL RESTAURANTE “EL TIBURÓN” EN LA CIUDAD DE LAMBAYEQUE.**

La veracidad de su respuesta es de suma importancia. No existen respuestas buenas ni malas, ya que no es un test para medir conocimientos ni capacidades.

La información recolectada es confidencial, teniendo un fin estrictamente académico, por el cual el instrumento es de carácter anónimo.

Le agradecemos de antemano toda la colaboración que pueda Ud. brindar en esta actividad y el tiempo que la misma le pueda tomar.

Datos biográficos

- Edad: _____
- Sexo: _____
- Femenino: _____
- Masculino: _____
- Estado civil: _____
- Educación formal: _____
- Soltero: _____
- Secundaria: _____
- Casado: _____
- Técnico: _____
- Divorciado: _____
- Universitario (a): _____
- Viudo: _____
- Antigüedad en la empresa: Años ____meses____
- Posición jerárquica dentro de la organización: _____

Instrucciones generales

- Se le presentarán algunas preguntas, a las cuales tendrá que responder indicando la alternativa que mejor adecue a su sentimiento hacia la organización.
- Usted debe expresar su acuerdo o desacuerdo con cada una de las afirmaciones que les serán presentadas, usando la escala 7 puntos ofrecidos a continuación.
- Marque con una X según afirmaciones.

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente en desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	Débilmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Débilmente de acuerdo	Moderadamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo

Nº	Compromiso Organizacional	Alternativas de respuesta						
1	Si yo no hubiese invertido tanto de mí mismo en esta organización, yo consideraría trabajar en otra parte.	1	2	3	4	5	6	7
2	Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.	1	2	3	4	5	6	7
3	Si deseara renunciar a la organización en este momento muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas.	1	2	3	4	5	6	7
4	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	1	2	3	4	5	6	7
5	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas alternativas.	1	2	3	4	5	6	7
6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.	1	2	3	4	5	6	7
7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	1	2	3	4	5	6	7
8	Esta organización merece mi lealtad.	1	2	3	4	5	6	7
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.	1	2	3	4	5	6	7
10	Siento obligación de permanecer con mi empleador actual.	1	2	3	4	5	6	7
11	Yo no renunciaría a mi organización ahora porque me siento obligado con la gente en ella.	1	2	3	4	5	6	7
12	Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal.	1	2	3	4	5	6	7
13	Le debo muchísimo a mi organización	1	2	3	4	5	6	7
14	Me siento como “parte de la familia” en mi organización.	1	2	3	4	5	6	7
15	Tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.	1	2	3	4	5	6	7
16	Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
17	Sería muy difícil para mí en este momento dejar mi organización incluso si lo deseara.	1	2	3	4	5	6	7
18	Me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización.	1	2	3	4	5	6	7

BAREMACIONES DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Tabla 21
Baremo de Compromiso Afectivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Grado	18,00	1	9,1	9,1	9,1
	23,00	1	9,1	9,1	18,2
	25,00	1	9,1	9,1	27,3
	31,00	2	18,2	18,2	45,5
	32,00	1	9,1	9,1	54,5
	33,00	2	18,2	18,2	72,7
	34,00	1	9,1	9,1	81,8
	39,00	1	9,1	9,1	90,9
	42,00	1	9,1	9,1	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 22
Baremo de Compromiso de Continuidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Grado	24,00	1	9,1	9,1	9,1
	25,00	1	9,1	9,1	18,2
	26,00	2	18,2	18,2	36,4
	27,00	1	9,1	9,1	45,5
	30,00	2	18,2	18,2	63,6
	31,00	2	18,2	18,2	81,8
	34,00	1	9,1	9,1	90,9
	42,00	1	9,1	9,1	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 23
Baremo de Compromiso Normativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Grado	11,00	1	9.1	9.1	9.1
	15,00	1	9.1	9.1	18.2
	16,00	1	9.1	9.1	27.3
	17,00	1	9.1	9.1	36.4
	19,00	1	9.1	9.1	45.5
	22,00	3	27.3	27.3	72.7
	25,00	2	18.2	18.2	90.9
	28,00	1	9.1	9.1	100.0
	Total	11	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

RESULTADOS POR INDICADOR

Dimensión Compromiso Afectivo:

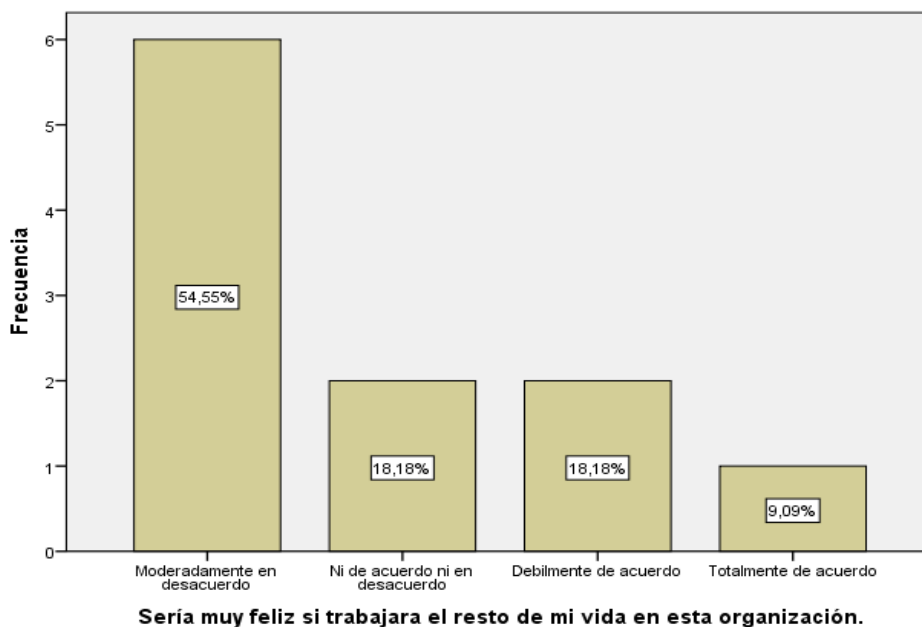


Figura 1. Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización

Fuente: Elaboración Propia

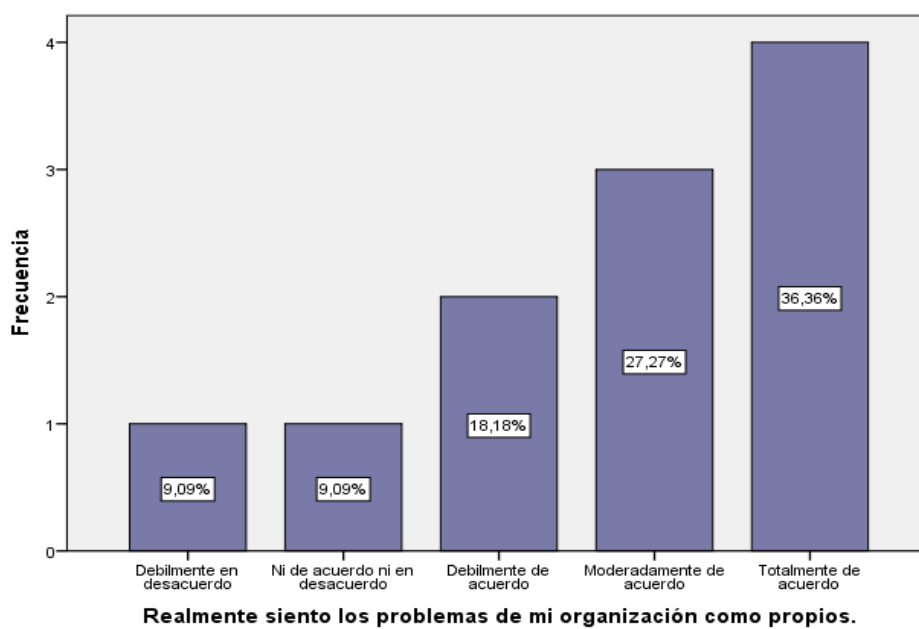


Figura 2. Realmente siento los problemas de mi organización como propios

Fuente: Elaboración Propia

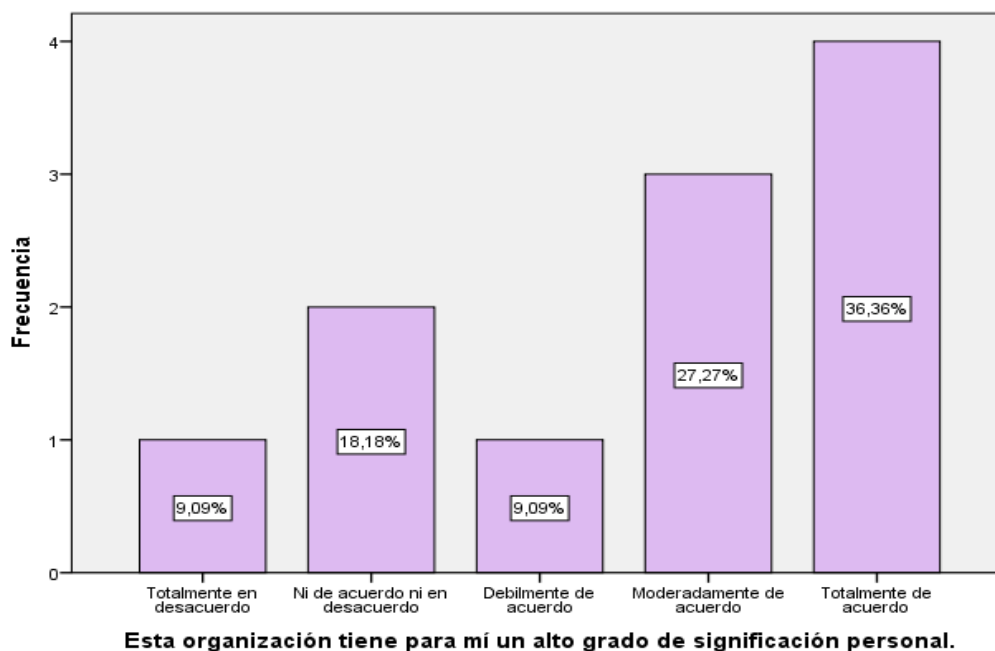


Figura 3. Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal.

Fuente: Elaboración Propia

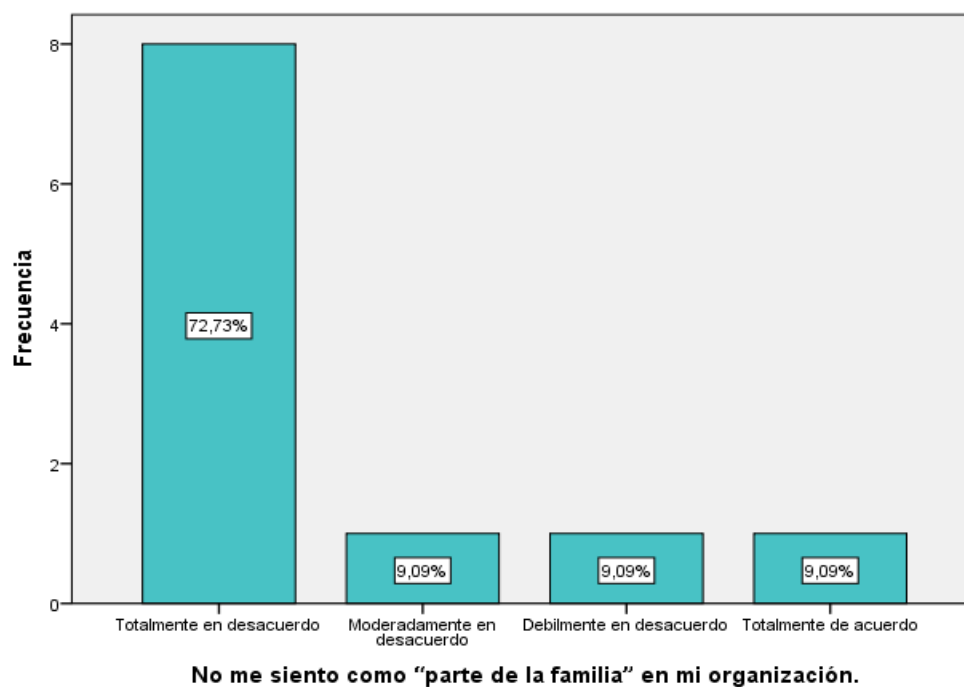


Figura 4. No me siento como “parte de la familia” en mi organización

Fuente: Elaboración Propia

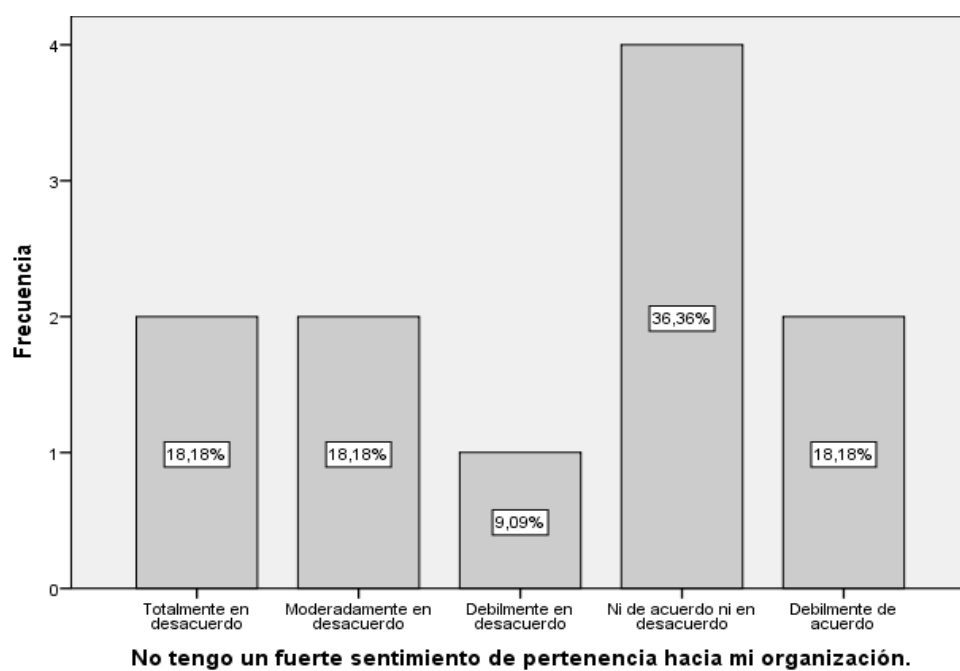


Figura 5. No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización

Fuente: Elaboración Propia

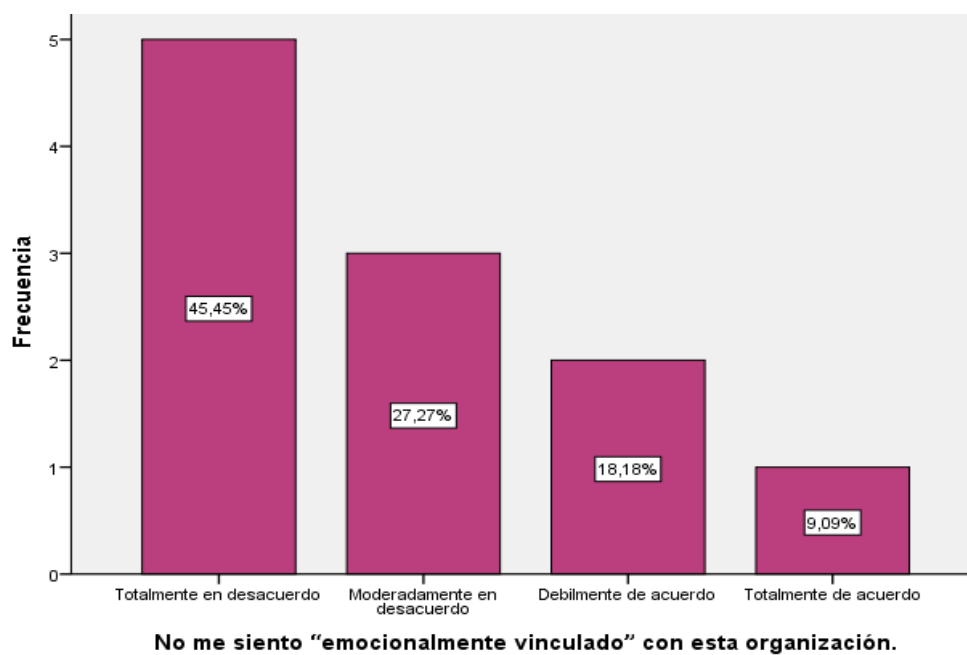


Figura 6. No me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización

Fuente: Elaboración Propia

Dimensión Compromiso de continuidad:

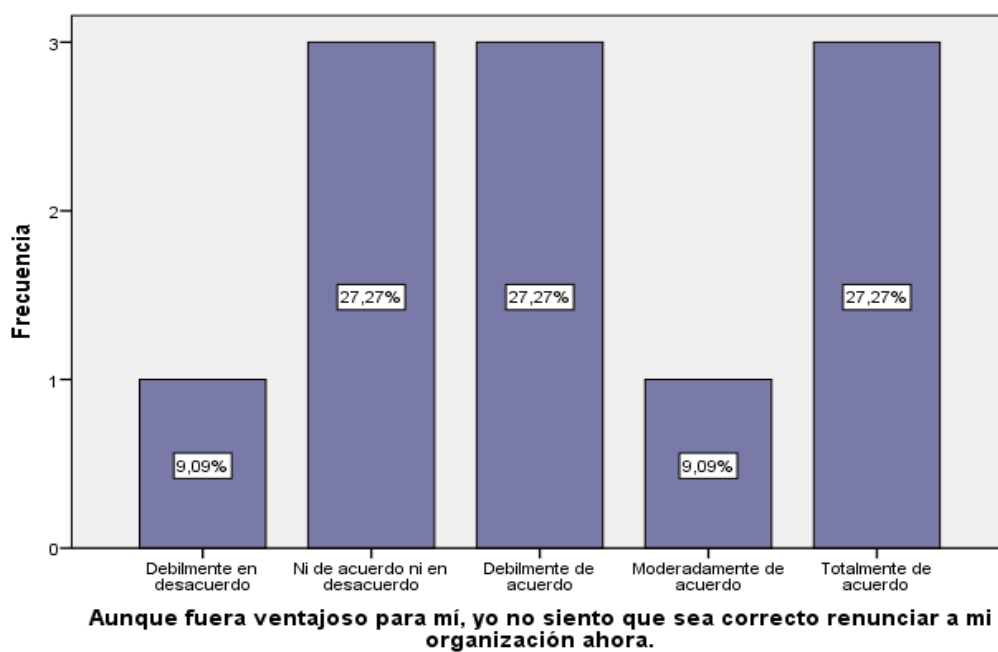


Figura 7. Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.

Fuente: Elaboración Propia

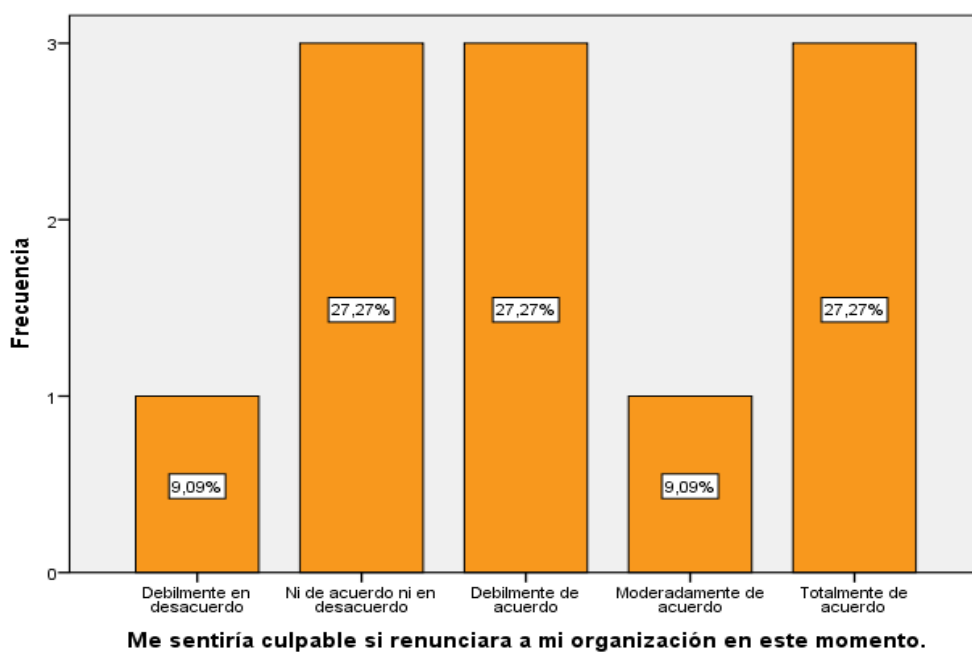


Figura 8. Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento

Fuente: Elaboración Propia

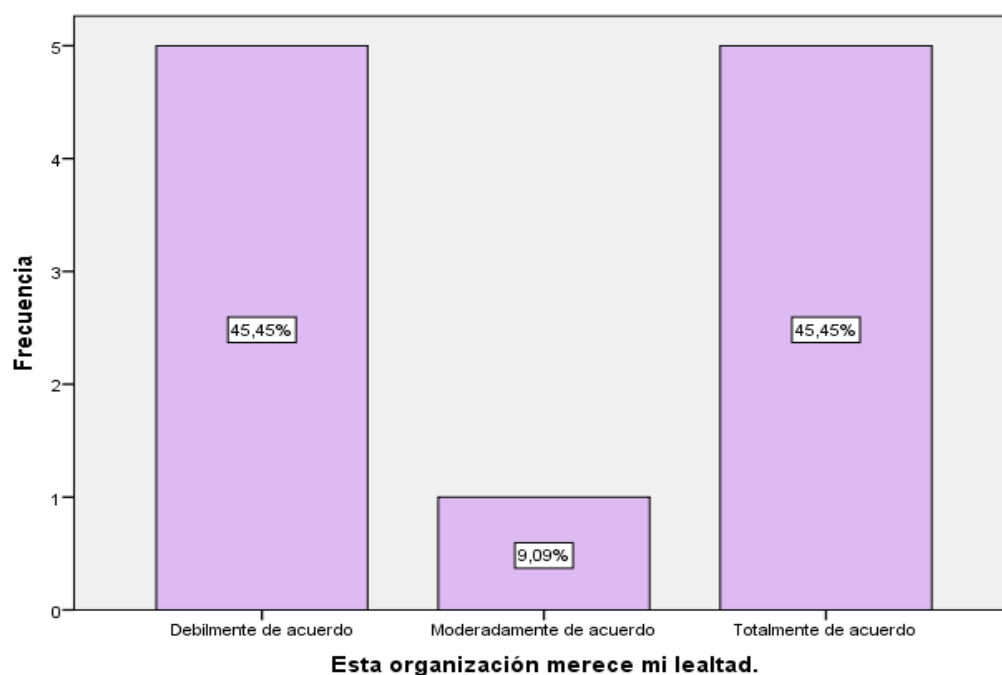


Figura 9. Esta organización merece mi lealtad

Fuente: Elaboración Propia

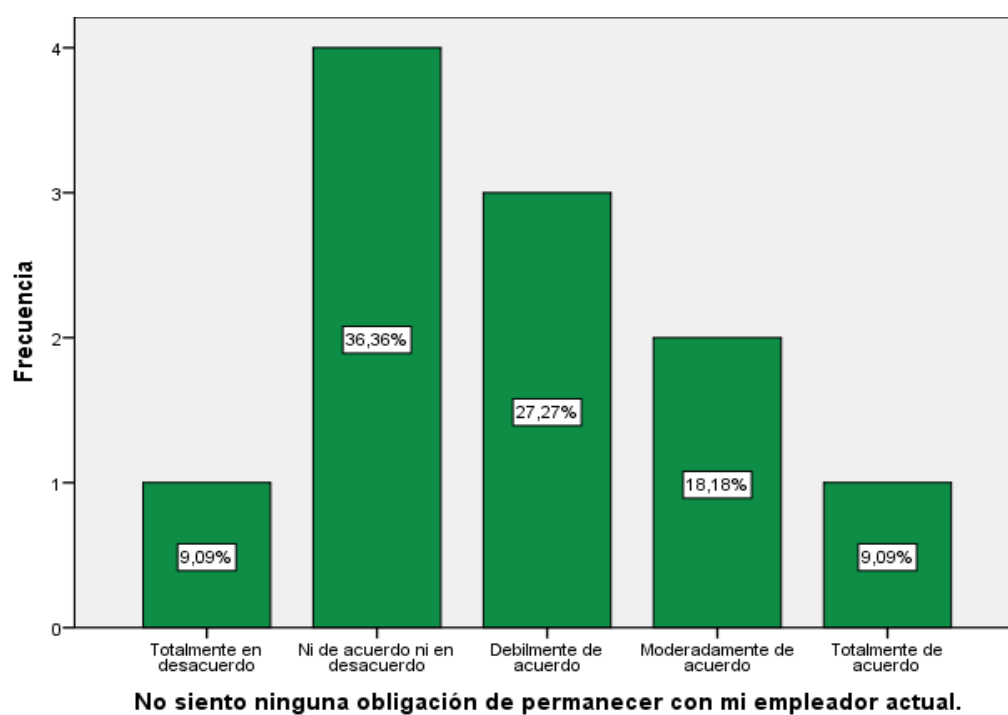


Figura 10. No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual

Fuente: Elaboración Propia

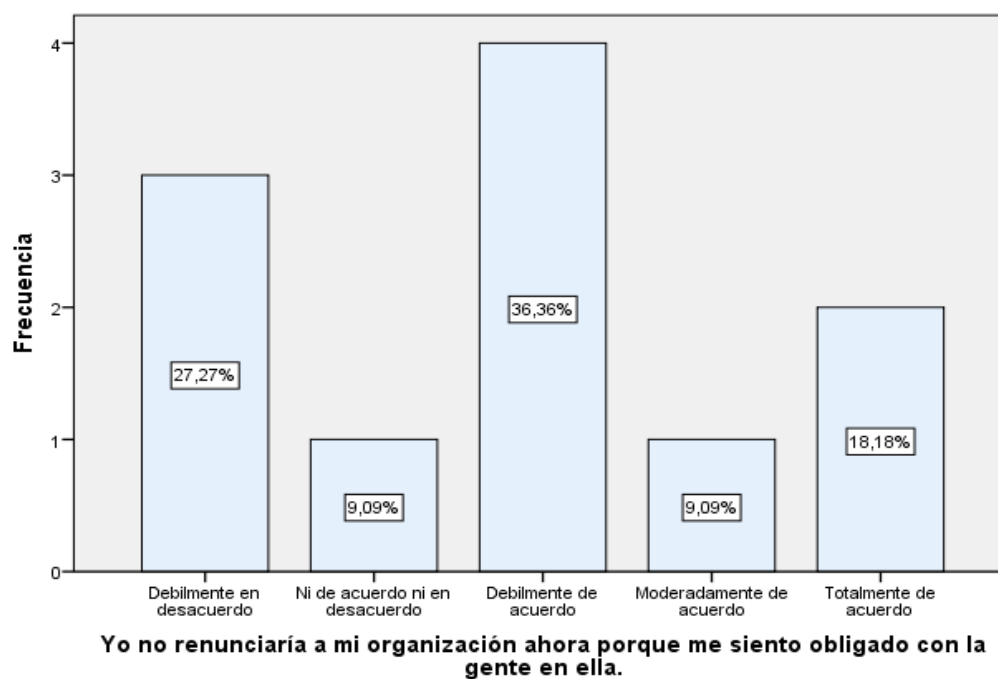


Figura 11. Yo no renunciaría a mi organización ahora porque me siento obligado con la gente en ella

Fuente: Elaboración Propia

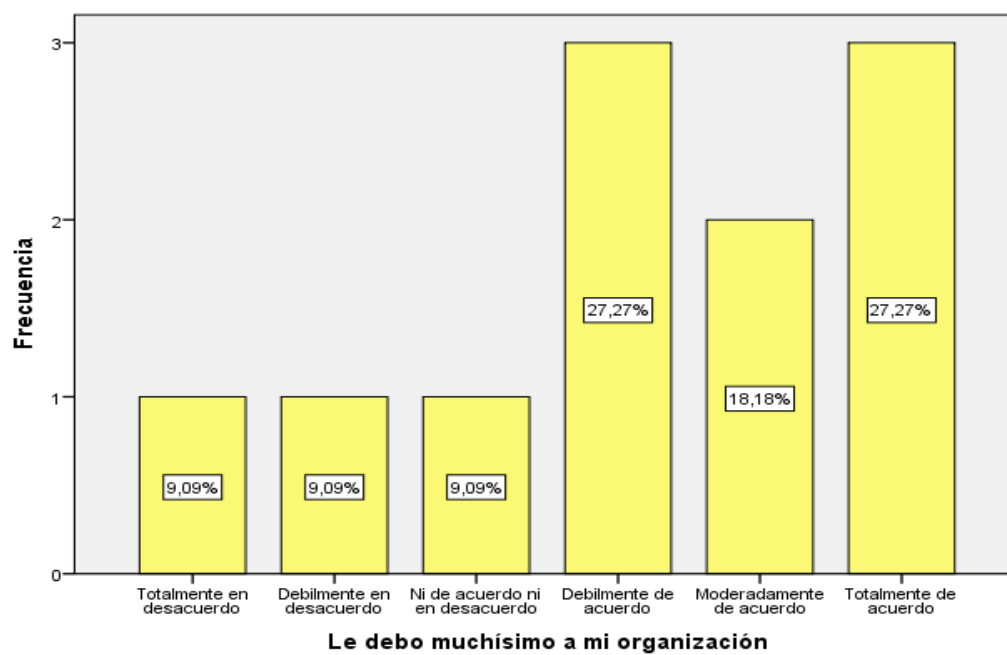


Figura 12. Le debo muchísimo a mi organización

Fuente: Elaboración Propia

Dimensión Compromiso Normativo:

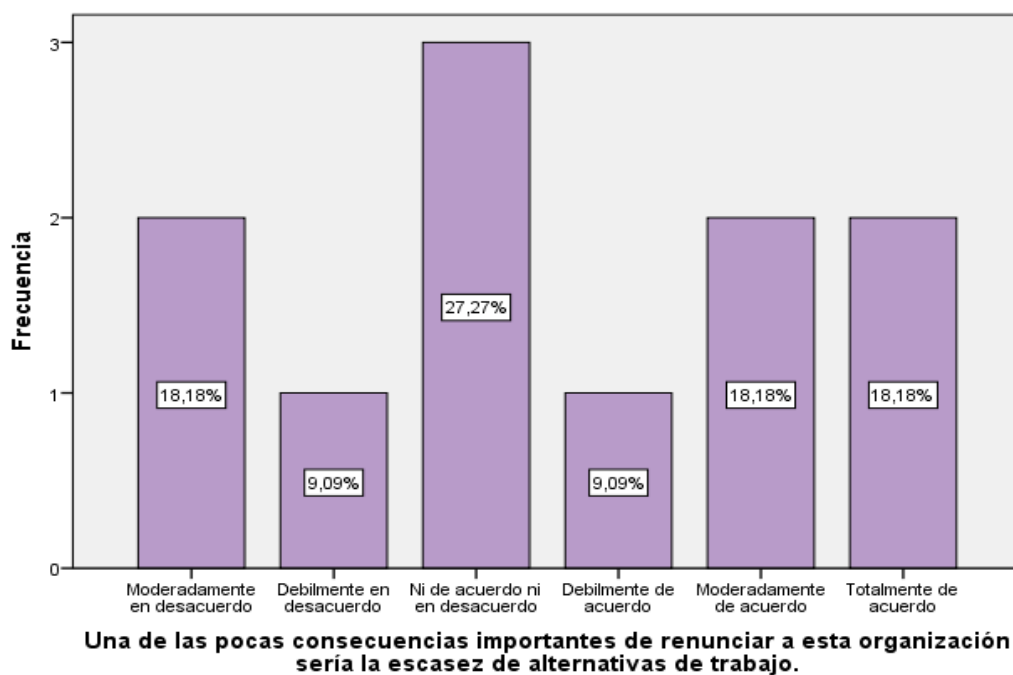


Figura 14. Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas de trabajo

Fuente: Elaboración Propia

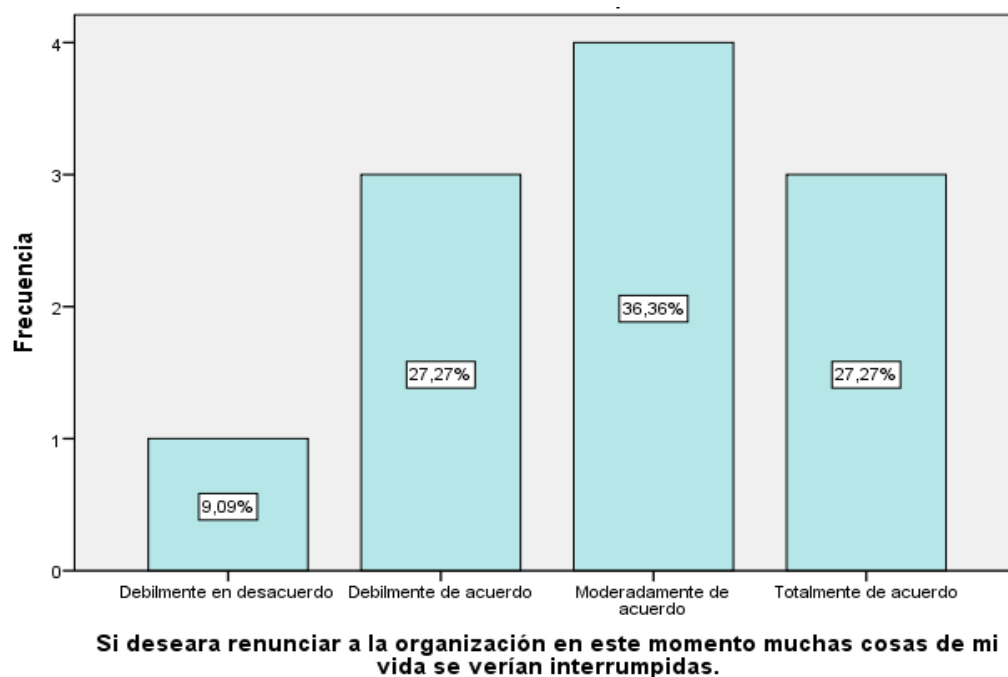


Figura 15. Si deseara renunciar a la organización en este momento muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas

Fuente: Elaboración Propia

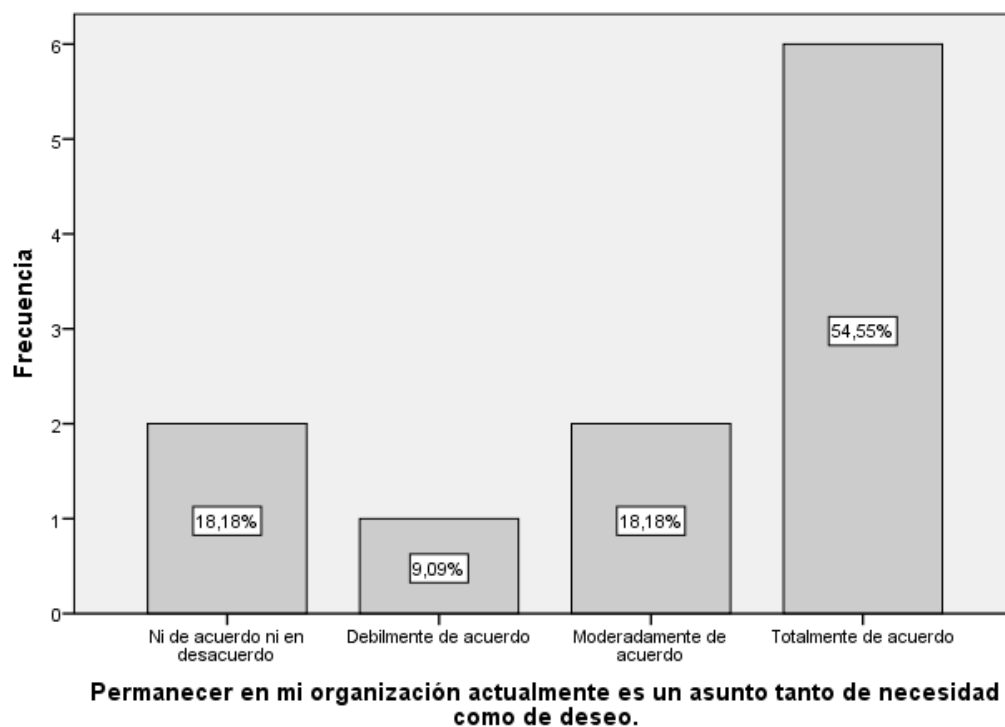


Figura 16. Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.

Fuente: Elaboración Propia

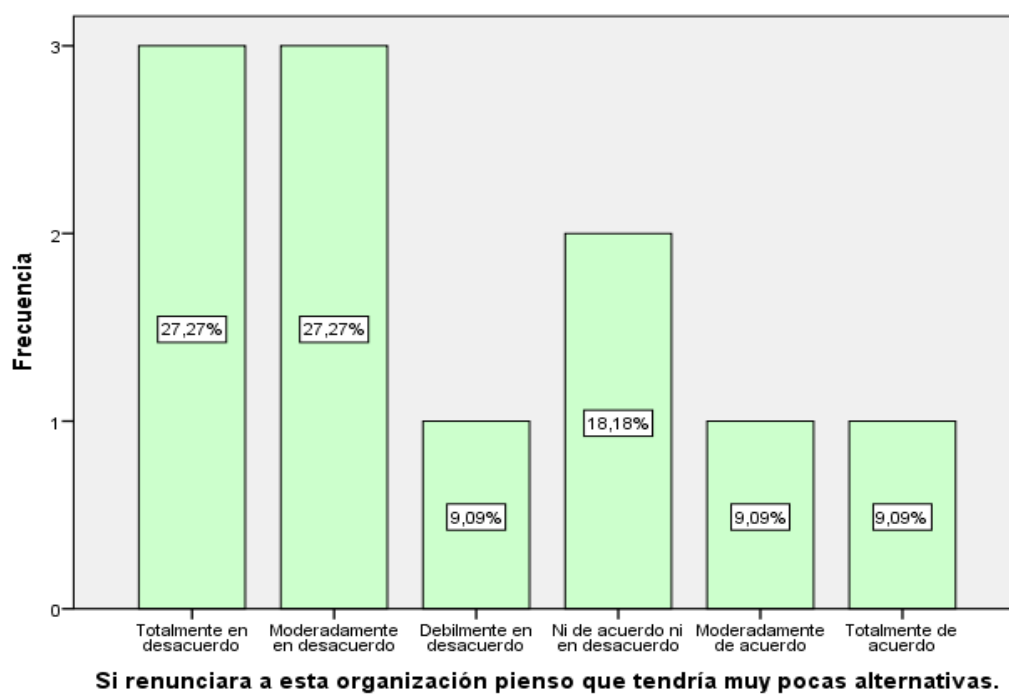


Figura 17. Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas alternativas

Fuente: Elaboración Propia

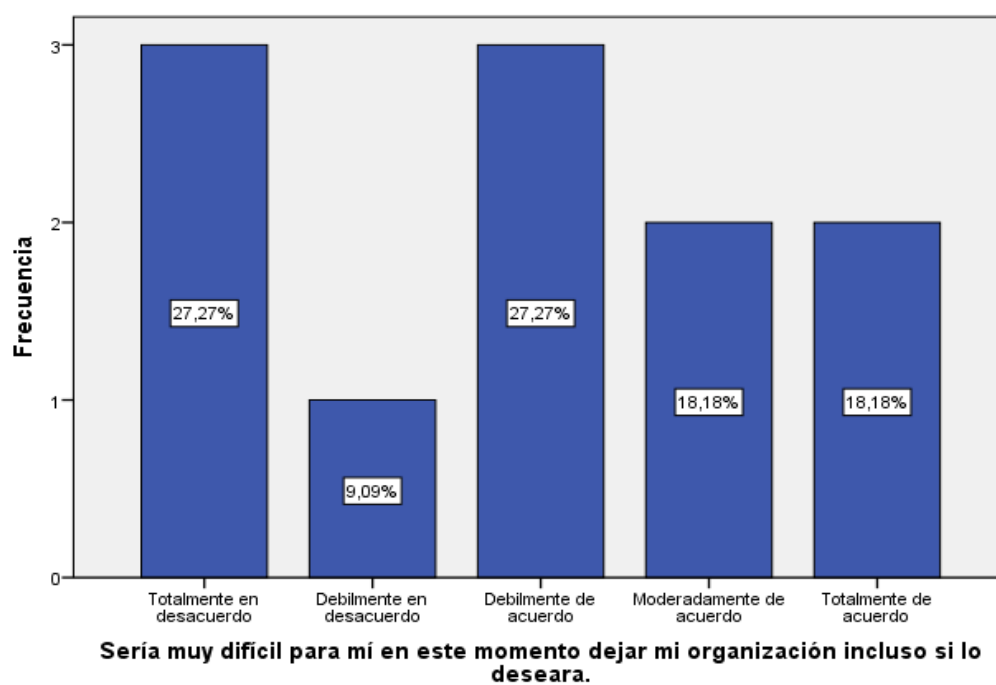


Figura 18. Sería muy difícil para mí en este momento dejar mi organización incluso si lo deseara.

Fuente: Elaboración Propia



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Mgtr. Rafael Martel Acosta, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Licenciada en Administración de Empresas**, titulado **"COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL RESTAURANTE "EL TIBURÓN" EN LA CIUDAD DE LAMBAYEQUE 2016"**, elaborado por la Bach. **FLOR DE MARÍA CERVERA TIMANÁ**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, Noviembre de 2016


 FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre: Mgtr. Rafael Martel Acosta.

Cargo Actual: COORDINADOR INVESTIGACIÓN CEE. ADM. HCY. 5575



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **Mgtr. Yesenia Aylen Serruto Perea**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Licenciada en Administración de Empresas**, titulado **"COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL RESTAURANTE "EL TIBURÓN" EN LA CIUDAD DE LAMBAYEQUE 2016"**, elaborado por la Bach. **FLOR DE MARÍA CERVERA TIMANÁ**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, de Octubre de 2016.

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre: Mgtr. Yesenia Aylen Serruto Perea.

Cargo Actual: Docentes facultad de Ciencias Empresariales



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **MBA Luis Angulo Bustios**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Licenciada en Administración de Empresas**, titulado "**COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL RESTAURANTE "EL TIBURÓN" EN LA CIUDAD DE LAMBAYEQUE 2016**", elaborado por la Bach. **FLOR DE MARÍA CERVERA TIMANÁ**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, de Octubre de 2016.


FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre: MBA Luis Angulo Bustios.

Cargo Actual: DOCENTE FACULTAD. CQEE.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 24. *Cronograma de actividades*

ACTIVIDAD	2016 I					2016 II					2017 I				
	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	MAR	ABR	MAY	JUNIO	JUL
Fase de Planteamiento															
Idea y Afianzamiento	X	X													
Definición del problema		X	X												
Metodología e instrumentos			X	X											
Sustentación del Proyecto de tesis				X	X										
Fase de Validación															
Prueba piloto para validar instrumento						X	X								
Fase de Ejecución															
Recolección de datos (Aplicación de encuesta validada)							X	X	X						
Registro de datos									X	X					
Análisis e interpretación de datos										X					
Fase de Comunicación															
Discusión de resultados											X	X	X		
Elaboración del informe final												X	X	X	
Presentación final de tesis														X	X

Fuente: Elaboración Propia

PRESUPUESTO**Tabla 25. Presupuesto y Financiamiento****FINANCIAMIENTO****MATERIALES**

DETALLE	CANTIDAD	VALOR (S/.)	TOTAL (S/.)
Cuaderno de apuntes	1	S/. 11.00	S/. 11.00
Hojas bond A4 (500 h)	2	S/. 15.00	S/. 30.00
Cartucho de tinta	2	S/. 80.00	S/. 160.00
Lapiceros	11	S/. 1.00	S/. 11.00
Copias de la Tesis	4	S/. 17.00	S/. 68.00
Copias de la Encuesta	22	S/. 0.10	S/. 2.20
Archivador	1	S/. 5.00	S/. 5.00
USB	1	S/. 20.00	S/. 20.00
SUB TOTAL			S/. 307.20

SERVICIOS

DETALLE	CANTIDAD	VALOR (S/.)	TOTAL (S/.)
Transporte local	100	S/. 6.00	S/. 600.00
Internet	16	S/. 20.00	S/. 320.00
Llamadas telefónicas	10	S/. 20.00	S/. 200.00
Transporte a campo	20	S/. 2.00	S/. 40.00
Luz	10	S/. 25.00	S/. 250.00
SUB TOTAL			S/. 1,410.00

OTROS SERVICIOS

DETALLE	CANTIDAD	VALOR (S/.)	TOTAL (S/.)
Alimentación	30	S/. 7.00	S/. 210.00
Créditos Académicos	6	S/. 115.00	S/. 690.00
SUB TOTAL			S/. 900.00

TOTAL GENERAL	S/. 2, 617.20
----------------------	----------------------

Fuente: Elaboración Propia.